近百年北美图书馆应对重大突发公共卫生事件典型案例研究*

■ 张立频
中国人民公安大学 北京 100038

摘 要：[目的/意义]应对重大突发公共卫生事件是北美图书馆应急服务的重要内容，对北美图书馆应急措施典型案例进行研究分析，可为图书馆未来应急服务机制建设提供借鉴。[方法/过程]从不同历史时期的视角出发，遴选北美公共图书馆、高校图书馆、专业图书馆、图书馆协会应对 1918 年大流感、2003 年 SARS、2019 年新冠肺炎三次流行性传染病的典型案例并进行归纳分析，评述北美图书馆应对重大突发公共卫生事件的应急服务特征。[结果/结论]北美图书馆在历史上的重大突发公共卫生事件中提供了满足当时社会背景下需要的信息服务，承担了社区防疫的执行者、健康信息的传播者、弱势群体的保护者、科研"战疫"的坚强后盾等角色，在远程开馆、数字转型、跨界融合、全球防疫"一盘棋"等办馆理念、服务方式和应急机制上，为未来图书馆应急服务管理模式带来启示。

关键词：北美 图书馆 重大突发公共卫生事件 大流感 SARS 新冠肺炎
分类号：G250
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2020.15.027

1 引言

纵观近百年世界历史，每逢遭遇全球重大传染病暴发，北美图书馆都能满足当时社会环境下不同类型读者的防疫需求和信息需求[1]。北美曾暴发过三次重大公共卫生事件：1918 年大流感发生在第一次世界大战期间，美国图书馆的应急服务因读者的战争信息需求和抗疫心理需求而刻上了战争烙印；2003 年 SARS 期间，北美图书馆通过因特网提供公共卫生信息，开启了图书馆员成功参与社会疫情信息整理与发布的创新实践；2019 年新冠肺炎疫情暴发以来，在全球网络信息环境日新月异的背景下，"闭馆不停业"的常态化服务模式诞生。

为探讨北美图书馆在不同历史时期应对重大突发公共卫生事件的策略、特点与作用，本研究从所在国家、图书馆类型等角度综合考虑，以公共图书馆、专业图书馆、高校图书馆、图书馆协会典型案例为调研对象，采用文献调研法、专家访谈法、个案研究法，对不同类型图书馆的服务方式、服务类型进行归纳分析，探讨不同历史时期北美图书馆应对重大突发公共卫生事件的应急服务模式。

2 重大突发公共卫生事件中北美图书馆应急服务案例

2.1 1918 年大流感

1918 年暴发了一场震惊世界的大规模的不明原因的流感，并迅速蔓延到美国、中国、西班牙和英国等多个国家，至 1920 年全球约 10 亿人感染，当时医疗卫生条件低下，死亡人数超过 4 000 万[2]，其中美国有 50 多万人丧生。由于死亡人数不断增加，美国政府实施了严格的监管和隔离，许多图书馆执行隔离令后限制了访问或是被迫关闭。在短短的几个月里，图书馆从一个避难所变成了健康隐患所[3]。图书馆的书籍被视为细菌滋生的物品，有的图书馆员工患病甚至死亡[4]。即使后来图书馆重新开馆，但由于工作人员短缺和用户对图书资料需求增加，只能采取限制图书借阅量的

* 本文系北京市"高精尖"学科国家安全学科建设项目资助和国家社会科学基金一般项目"助力'双一流'建设的高校图书馆学科服务创新研究"(项目编号:19BTQ037)研究成果之一。
作者简介：张立频(ORCID:0000-0001-9376-8737)，公安数字图书馆研究中心主任，北京市"高精尖"学科国家安全学科建设团队成员，首都社会安全研究基地特聘研究员，研究馆员，E-mail:zhanglipin@ppsuc.edu.cn。
收稿日期：2020-03-31 修回日期：2020-07-08 本文起止页码：221-230 本文责任编辑：王传清

相关措施,图书借阅量因此平均下降了大约 10%。堪萨斯城公共图书馆、西雅图公共图书馆因检疫而关闭,爱荷华州的一些专业图书馆会议暂停[4]。俄勒冈州波特兰图书馆保持开放,但工作人员将座位移走,以防止人们聚集和闲逛[4]。布鲁克林公共图书馆疫情严重期间停止了所有书籍的借阅。纽约公共图书馆虽从未关闭过,但图书借阅使用量急剧下降。部分公共图书馆开馆情况如表 1 所示:

表 1 1918 年大流感时北美部分公共图书馆开馆情况

图书馆类型	图书馆名称	完全开放	部分开放	完全关闭	借阅方式
公共图书馆	纽约公共图书馆	√			戴口罩
	俄勒冈州波特兰图书馆	√			戴口罩、无座位借阅
	圣路易斯公共图书馆		√		戴口罩、图书馆门口借阅
	布鲁克林公共图书馆		√		戴口罩、限时借阅
	西雅图公共图书馆			√	-
	堪萨斯城公共图书馆			√	-

此次疫情暴发于第一次世界大战时期,传染病助长了战时的混乱,空气中弥漫着疫情和战争带来的恐惧。图书馆应急服务主要表现在三个方面:一是服务社区防疫,闭馆后的图书馆建筑被用于开展与防治流行病有关的项目,如为志愿者提供会议空间和工作区[3];二是提供战争信息,新移民对战争信息服务的需求增大,图书馆发挥着战争信息提供者的作用;三是提供学习空间,利用图书馆空间开展阅读,帮助读者驱除战争的心理阴霾,尤其是在人口众多的大城市中心的图书馆。

人们开始认识到图书馆的价值。以圣路易斯图书馆为例,流感暴发初期,图书馆不得不关闭图书馆及其分馆的所有阅览室和会议室,规定未满十六周岁不得进入图书馆。孩子们渴望阅读,以至于他们早晚都蹲守在图书馆的入口处,请求成年人帮他们借书。圣路易斯图书馆员每天提供近 800 本书,一家分店甚至在门口摆放一卡车书,供那里的孩子们借阅。伴随疫情的迅速蔓延,圣路易斯图书馆不得不关闭。闭馆后,成年人更加依赖图书馆,于是圣路易斯图书馆在入口处设立了一个书桌,在书桌旁展出了一些较受成年读者欢迎的参考书[4]。图书馆的开馆与闭馆无不牵动着战争中的每一位读者,读者对图书馆的依赖越来越强烈。

2.2 2003 年 SARS

2003 年 3 月,SARS 在全球蔓延,累计确诊8 422 例,死亡 919 人,影响到全球 32 个国家和地区,从东南亚到澳大利亚、欧洲和北美[5],全球抗击非典保卫战拉开帷幕。3 月 14 日,美国启动了国家应急中心[6];4 月 23 日,世界卫生组织将多伦多列入 SARS 疫情严重地区名单,其所在的安大略省进入卫生紧急状态。2003 年 SARS 肆虐期间,北美图书馆纷纷在网站主页开设专栏,在网站上张贴有关 SARS 的信息和链接,告知读者防治建议以及特殊时期利用图书馆资源的指南,具体服务方式如表 2 所示:

表 2 SARS 期间北美图书馆服务方式

图书馆类型	图书馆名称	开馆	会议研讨	电话咨询	电子邮件服务	网站宣传
公共图书馆	安大略省图书馆	√		√	√	√
专业图书馆	多伦多公共卫生系统图书馆	√		√	√	√
图书馆协会	美国图书馆协会		√	√	√	√
	加拿大图书馆联合会		√	√	√	√

图书馆协会发挥了重要作用,美国图书馆协会和加拿大图书馆联合会经过多次电话会议沟通[7],决定按照原计划于2003 年6 月 19 日至25 日在加拿大多伦多召开年会,年会讨论了如何应对 SARS 对北美图书馆界带来的严峻挑战[8];会议提出的学术图书馆员无国界(Librarians Without Borders)的倡议,不仅对当时抗击疫情发挥了指导作用,更为后来的北美图书馆交流合作奠定了基础[9]。SARS 期间协会各项工作依然继续,美国图书馆协会和加拿大出版商协会考虑到图书馆界、140 多家出版社以及 2 万名展商的需求与期待,计划如期举行图书展阅[10]。

此次传染病暴发期间,北美图书馆成功开启了图书馆员参与社会疫情信息整理与发布的创新实践。在 SARS 危机初期,SARS 疫情不仅是一场健康危机,更是一场信息危机[11],对健康信息传播机构形成了巨大挑战。由于初期病毒传播方式不明朗,多伦多成为一场争议的焦点,具体包括疫情是否得到控制、往返多伦多是否安全,市民想知道如何保护自己和家庭成员不受感染等。图书馆通过因特网提供公共卫生信息,以多伦多公共图书馆为例,该馆向读者提供健康信息服务,包括印刷品和电子资源,对于无法到馆借阅的人,图书馆提供电话咨询服务和电子邮件查询服务。多伦多公

共卫生系统图书馆发送防疫信息到紧急呼叫中心[12]。这种图书馆员参与疫情信息传播的成功实践,为后来北美图书馆健康信息服务网络的完善,以及重大突发公共卫生事件中图书馆与医疗行业的合作奠定了基础。

2.3 2019 年新冠肺炎

2019 年新冠肺炎(COVID-19)来势迅猛、传染力极强,席卷了全球 200 多个国家和地区, 北美成为疫情最为严重的地区之一。2020 年 1 月 31 日,全球确诊病例近 1 万,美国将新冠肺炎定义为“公共卫生紧急事件”(Public Health Emergency,PHE)。3 月 15 日,全球确诊 15 万余例。4 月 1 日,美国 30 个州进入“重大灾难”状态。全球确诊病例井喷式增长,6 月 30 日,累计确诊1 000万余例[13],累计死亡 50 万余例;其中,美国累计确诊 258 万余例,加拿大累计确诊 10 万余例。

新冠肺炎疫情中,北美图书馆及时采取各种清洁、消毒和安全措施,如提供洗手液和清洁用品,对图书、电脑键盘每日消毒等。美国图书馆协会在网站上发布图书馆应对疫情的新闻、政策、教育、指南等各类资源[14],建议会员遵循地方、州和联邦卫生部门以及美国疾病防控中心(Center for Disease Control, CDC)阻止病毒传播的健康和安全指南;提出养成良好卫生习惯、保持工作场所清洁,以及图书馆藏类循环材料消毒正确方法的建议。美国图书馆界邀请 CDC 专家给馆员开展了如何清洁馆藏的讲座。洛杉矶公共图书馆用英语和西班牙语更新有关 COVID-19 病毒防疫的信息,并提供如何保护读者安全的信息[15]。爱荷华州图书馆在爱荷华州公共卫生部(Iowa Department of Public Health,IDPH)的指导下,采取紧急措施处理 COVID-19 暴发期间的图书馆资料:“图书馆应继续清洁醋酸纤维书籍封面和 CD/DVD 封面;经常接触的环境表面,如门把手、电脑和卫生间表面,使用 EPA 注册消毒剂,并按照标签上的说明使用所有产品。”爱荷华州图书馆从儿童区域移走玩具、乐高积木、拼图、游戏和布料等柔软的物品[16]。中佛罗里达大学图书馆在所有公共服务场所提供洗手液,加强消毒和清洁[17]。北美图书馆虽然暂时关闭,但各项服务继续以新的方式面向公众开放,应急服务方式如表 3 所示:

表 3　北美图书馆应对新冠肺炎开展应急服务情况

图书馆类型	图书馆名称	资源与服务类型
公共图书馆	旧金山公共图书馆	电子书、有声读物、杂志、电影、在线课程、展览、故事时间、图书俱乐部、虚拟活动
	纽约公共图书馆	数字图书馆卡、在线课程和活动、simplyE 电子书、成人在线学习和技能培训、远程学习和支持、远程研究、社区支持、电子邮件、聊天、电话或短信、直播、音乐、电影研究教育
	洛杉矶公共图书馆	电子书、有声读物、流媒体电视、电影、音乐、报纸、杂志、健康事项、职位与金钱、在线学习、无家可归的资源
	布鲁克林公共图书馆	借阅服务、数字资源、防疫信息、线上活动、健康信息
	爱荷华州图书馆	远程访问、健康信息、在线聊天、电子邮件、电话咨询、法律参考、网络研讨会
	温哥华公共图书馆	疫情资讯、数字图书馆、预订图书、外卖式借阅、在线活动、故事时间、在线观看、有声读物、职业指导、书单推荐、社区服务
高校图书馆	中佛罗里达大学图书馆	冠状病毒信息、远程资源、在线咨询、信息素养教育、版权保护
	哈佛大学图书馆	借阅服务、研究咨询、馆员咨询、远程研讨会、HathiTrust、FAQ、虚拟资源、远程学习资源、远程教学资源、校友资源
	威斯康星大学图书馆	远程访问、在线咨询、电子邮件、学科馆员咨询、WebEx 网络会议、开放式教育资源、专题资源
	新墨西哥大学图书馆	在线咨询、数字访问、一对一课程、HathiTrust、ETSA 临时访问、教科书、流媒体视频、电子书和期刊、社区服务
	滑铁卢大学图书馆	数字资源、研究支持、学习支持、课程支持、在线咨询、自助服务、常见问题、电话、电子邮件、电子书购买、在线教程、版权服务、在线研讨
	华盛顿大学图书馆	在线咨询、数据服务、可视化数据、借阅服务、馆际互借、扫描服务、研究数据库、电子期刊、百科全书和字典、电子报纸、媒体、地图、课程储备、馆藏和档案、检索工具、研究指南
专业图书馆	美国国家医学图书馆	COVID-19 开放研究数据集、健康信息、医学数字资源、搜索引擎、临床研究数据库、文本挖掘集合、灾难应急培训
图书馆协会	美国图书馆协会	倡议、健康信息、培训资源、联邦资源、社区服务、支持在线教学、访问热点、电子书、在线杂志、线上活动、新闻信息
	北美研究型图书馆协会	倡议、公共政策、资源访问、版权与知识产权、统计调查、数据和分析、学者与奖学金、网络研讨会、研究数据、档案和特殊收藏

公共图书馆通过扩大对数字资源的访问,以创新方式为社区服务[18],为儿童、青少年、成人、老年人、教育工作者、学生、求职者、企业管理人员、原住民、无家可归人员、新移民等提供社区抗疫信息、电子书、有声

读物、杂志、电影、流媒体电视、音乐、报纸等资源,开展防疫信息传播、数字资源访问、在线课程、研究学习支持、职业技能培训、健康信息传递、网络研讨交流、线上读书活动、图书俱乐部、法律参考、在线聊天和电话咨询等远程服务。

高校图书馆将面对面授课转为在线授课,校园课程实现在线迁移,为本科生、研究生和博士生、学院教师、校友提供教科书、电子书和期刊、研究数据库、百科全书和字典、电子报纸、地图、档案、流媒体视频、开放课程等资源,开展 HathiTrust、扫描服务、在线咨询、信息素养教育、远程研讨会、FAQ、虚拟资源、远程学习资源、远程教学资源、电子邮件、学科馆员咨询、WebEx 网络会议和版权保护等远程服务。

专业图书馆提供有关新冠肺炎的各类开放研究数据集、临床研究数据库、网络教育视频以及医学搜索引擎等最新健康信息资源。医学专业图书馆联合全球出版界和研究人员,为研究人员、护理人员和公众提供 COVID-19 抗疫研究的临床研究成果、经同行评议的生物医学和生命科学文献。

图书馆协会为图书馆业界提供抗疫倡议、健康信息、公共政策、知识产权保护、统计调查、数据分析、网络研讨、研究数据、培训资源、在线教学和社区服务等行业指导。

3 北美图书馆应对历史上重大突发公共卫生事件应急服务案例分析

图书馆属于人员流动大且密切接触的公共场所,在传染病高发期,容易造成读者之间、读者与馆员之间的交叉感染。作为读者咨询健康信息的第一个场所,为确保读者健康和安全,北美图书馆在保护读者身心健康、图书借阅零接触、数字资源全天候,以及创新线上活动、提供在线教学资源等方面采取了有效举措,新的远程开馆服务方式诞生。

3.1 保护读者身心健康

疫情初期,美国图书馆协会及时更新疫情预防资源信息,提供读者减少传染病风险、图书馆员工消毒工作场所的措施和指南。北美研究型图书馆协会发布新冠肺炎新闻和资源,每日更新,帮助图书馆员开展 COVID-19 疫情防控[19]。除了身体健康,图书馆还关爱读者心理健康。温哥华公共图书馆开设身心健康专栏,针对失业人群、社会孤立人群、对自己或他人健康和安全感到担忧人群提供了加拿大健康基金会、不列颠哥伦比亚省心理协会、卑诗省加拿大心理健康协会、加拿大精神卫生委员会等专业组织的链接,将需要帮助的人群与合格的精神卫生专业人员和训练有素的志愿者联系起来,提供数字资源、在线研讨会、一对一视频交流,帮助青年、老人排遣因 COVID-19 带来的恐惧、悲伤、压力、焦虑或孤独等不良情绪[20]。美国图书馆协会整理了精神卫生类资源,链接了美国心理学会、药物滥用和心理健康服务管理局网站,提供新冠肺炎恐惧、焦虑症的应对办法,帮助读者缓解传染病暴发期间的心理压力[14]。

3.2 图书借阅零接触

在新冠肺炎危机期间,图书馆对物品归还日期和借书证到期日不再限制,以电话预订、扫描递送、零接触借阅等新的服务方式实施远程开放。这是特殊时期图书馆保持开放的方法,帮助读者走出了被无限期关在图书馆大门之外的困惑。温哥华公共图书馆开展图书自提服务和送书上门服务,为行动不便者和居家老人提供外卖点餐式借阅服务。读者通过网上预约提出需求,馆员根据预约信息挑选书籍或者电影等资源,读者按照预订的时间和地点,向馆员出示借书证或身份证,即可取走所需文献资源[21]。塞拉马德雷图书馆(Sierra Madre Library)提供电话有偿服务和保持安全距离的送书服务[22]。工作人员收集整理读者需要借阅的资料,电话通知读者,读者到达图书馆后,将借书证放在门外的桌子上,在图书馆外面的等候区等待工作人员送书。工作人员戴上手套,核实借书证和图书馆卡号后,将需要的阅读资料在保持安全距离的情况下递送给读者。洛杉矶公共图书馆关闭了中央图书馆和 72 个分馆;逾期未交的物品将不会被罚款;提供预订图书、电话咨询。哈佛大学图书馆、新墨西哥大学图书馆、康奈尔大学图书馆、明尼苏达大学图书馆[23]提供 HathiTrust 服务,以数字方式提供纸质材料的副本,为保留版权的图书开放了紧急在线限时访问权限。布鲁克林公共图书馆向读者推荐了可以在家做的事情:看一本电子书,看报纸,浏览几十本杂志,听 BPL 的播客,学习一门新语言,学习新的软件、业务或创新技能[24]。

3.3 数字资源全天候

爱荷华州图书馆向读者推广图书馆的在线电子书和有声读物资源,旧金山公共图书馆承诺“安坐家中如

置身图书馆,全天候免费使用”[25],该馆持卡人可以7*24小时免费使用电子书、有声读物、数字杂志、流媒体电影、研究型数据库、报纸、课程等[26]。纽约公共图书馆为读者免费提供300 000多种电子书,帮助读者办理借书证或SimplyE数字阅读卡;各个年龄段的人都可以使用数字资源,包括有声读物、数据库等[27]。哈佛大学图书馆提供Project Gutenberg的超过49 000本免费书籍供读者阅读[28]。明尼苏达大学图书馆提供独特而丰富的数字化档案馆藏[23]。洛杉矶公共图书馆提供数字资源全天候服务,服务内容包括电子书、有声读物、课程、报纸、杂志,以及电视、电影和音乐流媒体服务,还提供网络服务、社交媒体服务[15]。读者可以通过Overdrive下载Libby等多种方式免费访问图书馆数字资源[29]。哈佛大学开放获取存储库支持哈佛社区成员研究的开展。美国数字公共图书馆向读者开放了馆藏期刊目录、索引和搜索引擎,并提供图书馆、档案馆和博物馆的在线书籍、地图、照片、音频、视频,以及其他数字化历史资料等内容[30]。威斯康星大学麦迪逊分校图书馆为学生和教职员工提供电子书、期刊、数据库和媒体等的远程访问,创建在线视频教程和指南,数字馆藏(University of Wisconsin Digital Collections,UWDC)开放了威斯康星州以及全世界的数百万张图像、书籍、地图、记录等内容[31]。

3.4 创新线上活动

疫情期间,北美各大图书馆针对儿童、成年人开展了丰富的线上活动,涵盖了正常开馆时期的大部分活动,不仅包含故事会活动、读书俱乐部、英语角、求职讲座和职业技能培训等,还包括动手能力较强的线上创新活动,如积木、植物种植栽培、解剖老式键盘、盒式磁带的拆卸、用马铃薯制作电池、自制比萨饼、在线举办创意竞赛、乐高积木挑战、创意直播分享、在线故事时间、线上读书俱乐部、虚拟啤酒品尝和蛋糕装饰比赛[32]。美国图书馆协会公共项目办公室组织了孩子们在家中进行的科学、技术、工程和数学(STEM)活动。温哥华公共图书馆直播活动每日更新,读者可参加Zoom视频会议,线上与馆员交流,或者登录Facebook账号观看录播视频[33]。旧金山公共图书馆提供了许多在线学习机会,包括工作技能培训、一对一辅导和家庭作业帮助[25]。布鲁克林公共图书馆为儿童和青少年推荐了他们喜欢做的事情:听图书管理员讲故事,了解未来职业选择,发现不同的文化,参加SAT和其他考试,了解气候变化等社会问题,准备一份材料参加图书馆组织的青少年写作比赛,和全家人一起了解2020年的人口普查[24]。该馆每日开展不同类型的线上虚拟活动:针对儿童,开展虚拟故事时间、线上唱歌、DIY活动、游戏食谱、策划家庭阅读书籍和艺术、科学类动手清单等活动;针对青少年,开展在家上课、个性化线上辅导、线上模拟考试,通过学习直通车(Learning Express Library)提高阅读技能;针对求职者和小型企业主,启动个性化电子邮件、在线软件技术学习课程等服务,帮助完善履历表、设计求职信;针对成人学习者,提供各类在线成人学习课程,每周使用Zoom进行现场虚拟课堂会议;针对老年人,提供虚拟运动、制作记忆书、回忆录写作等课程;针对所有年龄段的人提供虚拟活动,包括社区故事播客、虚拟读书俱乐部、视频游戏锦标赛和诗歌研讨会、数字化照片收藏以及录制线上演讲和音乐会等[24]。

3.5 提供在线教学资源

为了阻止COVID-19的传播,北美各大高校取消面对面教学,开启远程授课,线下课堂向线上教学转移。美国图书馆协会建议图书馆在关闭期间保持WiFi开放,同时对从事在线教学的师生提供热点访问、电子书、在线杂志和新闻等信息和资源。美国大学与研究图书馆协会的《高等教育图书馆标准》(Standards for Libraries in High Education,2011)从行业层面制定了相关教学参考资源建设与服务标准,为图书馆应对突发疫情提供了在线教学服务的专业指导[34]。大学图书馆网站设置了电子教参(Course Reserve)、课程参考(Course Guide)等专栏。滑铁卢大学图书馆开设教学支持专栏,为师生网络授课、期中和期末考试、学位论文答辩提供保障[35]。哈佛大学图书馆为帮助教师迅速获取在线教学资源,在主页添加“在校外工作”“在网上寻找资源”两个栏目,具体介绍了三项服务:面向教师,提供如何开展远程教学的帮助;面向学生,提供如何参加远程课程的帮助;面向学校行政工作人员,提供如何从事远程办公的帮助[36]。华盛顿大学图书馆在关闭图书馆的同时,工作人员仍然帮助教师和学生远程访问在线资源并提供全天候7*24支持,向教师介绍在线教育的多种资源,提供“在线培训vs等效课程”栏目,保障师生在线教学[37]。中佛罗里达大学图书馆服务远程教学,面向教师提供远程教学工具包,面向学生提供远程学习工具包,面向行政办公员工提供

远程工作工具包[38]。旧金山公共图书馆青年服务馆员监督高中学生的远程学习活动，包括在线课程或其他学校作业，对他们开展图书馆馆藏资源的远程使用指导服务[39]。

4 北美图书馆应对历史上重大突发公共卫生事件应急服务特征

纵观不同历史时期，北美图书馆在应对重大突发公共卫生事件的过程中，承担了社区防疫的执行者、健康信息的传播者、弱势群体的保护者、科研“战疫”的坚强后盾等角色。

4.1 社区防疫的执行者

图书馆关闭后，北美图书馆的空间、建筑、人员投入到社区疫情防控中，成为政府和社区防疫政策坚定的执行者，在线上或线下服务社区方面发挥着不可估量的作用。图书馆帮助儿童、老年人、学生、无家可归者以及需要帮助的社区人员获取各类防疫信息和生活信息。旧金山图书馆部分公共空间存放了紧急护理设施，用于帮助 COVID-19 疫情一线父母的孩子和低收入家庭，同时该馆为医疗工作者和旧金山防疫工作人员家庭中的 9 – 12 年级的学生提供 120 个紧急青少年护理服务名额[39]。威斯康星大学图书馆向威斯康星大学医学院紧急捐赠 N95 口罩和个人防护设备(PPE)[40]。多伦多公共图书馆借给医院 3D 打印机，打印面罩帮助医护人员抗疫[41]。加利福尼亚州埃尔多拉多县图书馆为医护人员提供 700 个面罩，并利用大型 3D 打印实验室，与埃尔多拉多工作社区基金会携手，为当地的地区和县级医院打印面罩[42]。洛杉矶公共图书馆用英语和西班牙语为儿童、青少年、教师、学生、退伍军人提供与餐饮、教育、医疗服务、身体健康与心理健康、紧急无家可归者收容所、求职协助、法律援助、家庭暴力援助、助学贷款、失业救济、住房推荐、临时住房等相关的社会公共援助信息[15]。温哥华公共图书馆分别针对不同人群提供疫情期间的食物、住房、教育、金融、健康等生活保障信息[20]。

4.2 健康信息的传播者

疫情暴发以来，美国公共图书馆、学术图书馆在网站上开辟 COVID-19 资源专栏，建立防疫指南，组织各类网络“战疫”活动，举办各类线上健康讲座。为保障不同语言人群平等获取信息，北美公共图书馆制作了中英双语网页，提供了多国语言的新冠疫情防控知识。纽约公共图书馆网站提供中文、波兰语、日本语、葡萄牙语 、印度语、巴基斯坦语等多国语言的链接宣传 COVID-19 纽约市民疫情防控须知[43]。美国图书馆协会针对 COVID-19 的虚假新闻进行回应，整理 COVID-19 权威新闻，提供可靠的信息来源网站和指南，如世界卫生组织、疾病预防控制中心[14]。美国国家医学图书馆 MedlinePlus 提供英语、中文、西班牙语等多语种防疫信息，美国公共卫生媒体图书馆开辟新冠防疫专栏并提供各类型数字资源，公共卫生影像图书馆提供防疫视频和图片[44]。爱荷华州图书馆推荐 CDC 社交媒体工具包、在线新闻资料袋以及 NPR 儿童冠状病毒漫画[16]。旧金山公共图书馆、布鲁克林公共图书馆建议读者从经过审查的资源中查找有关疫情的最新可靠信息，如世界卫生组织、疾病控制中心、纽约市卫生局和加州公共卫生部等权威医疗信息网站。旧金山公共图书馆常见问题解答栏目宣传了如何预防 COVID-19：“用肥皂水洗手至少 20 秒；捂住咳嗽或打喷嚏；不要碰你的脸；尝试握手以外的其他方法，如肘部撞击或挥手；如果最近从其他国家、州或地区返回，请监测您的健康，并遵循公共卫生官员的指示；建议限制外出，避免大型聚会……”[39]。

4.3 弱势群体的保护者

北美图书馆在全球公共卫生事件危机中，发挥着弱势群体保护者的作用。由于疫情期间避难所满员或关闭，图书馆成为无家可归或住房不稳定的人的非正式日间避难所。新冠肺炎疫情初期，加州州长加文·纽森说，他预计仅在加州就有 6 万无家可归的人可能感染冠状病毒[45]。田纳西州马歇尔县纪念图书馆的馆长兼农村和小型图书馆协会的主席皮尔森说：“图书馆里挤满了老年人，我们没有更多的无家可归收容所，也没有其他地方可以让他们白天呆在那里。”西雅图的图书馆员 D. Brixey 在公共图书馆和学术图书馆工作了 20 年，他说，他们借出的不仅仅是书籍，还有烘焙材料、电动工具和一般用品，这些都是生活必需品[45]。图书馆为儿童、老年人、经济贫困者、低收入家庭提供互联网、防疫物资和心理疏导等免费资源和无偿服务，撑起了弱势群体的精神生活“保护伞”。美国图书馆协会倡导所有人平等获得信息，帮助贫困和无家可归者消除教育、就业、住房的信息获取与图书馆利用障碍，敦促州立图书馆机构解决文盲、孤立、歧视、偏见等问题[46]。明尼苏达州罗彻斯特公共图书馆开通电

话热线,为无家可归的人开放日间庇护所[23]。洛杉矶公共图书馆提供图书馆分支机构附近工作、食物、住房的各类信息,帮助无家可归的居民过渡到稳定、独立的生活[47]。素里图书馆和本拿比图书馆为在家隔离人群、低收入人群或者身体虚弱人群提供免费获取食物以及配送到家的信息服务渠道[33]。

4.4 科研"战疫"的坚强后盾

为支持科研"战疫"活动,美国公共图书馆、学术图书馆、研究机构纷纷开放 COVID-19 研究成果,开放医学数据网站,建立学术导航指南。美国国家医学图书馆推出专题,公布新冠肺炎临床研究数据[48]。哈佛大学图书馆学术交流办公室追踪哈佛中心开放获取知识库 DASH 上的 COVID-19 研究成果,在网站上为研究人员提供新冠肺炎研究远程资源获取指南[49]。华盛顿大学图书馆网站链接波塞尔分校/卡斯卡迪亚图书馆 COVID-19 更新、西澳大利亚大学塔科马图书馆 COVID-19 更新、UW 冠状病毒事实数据资源、COVID-19 研究指南[37]等研究数据。美国各家图书馆与 PubMed、Elsevier、ProQuest、Wiley、IGI global、ACS 出版社等专业数据库和商业网站合作,提供远程开放服务,ProQuest 公共卫生联合数据库、医学数据库、护理学学术资源数据库开放新型冠状病毒的新闻信息和研究成果[50],Wiley 免费开放 5 000 余篇与新冠肺炎相关的研究文章[51],为诊断、治疗和预防新冠肺炎提供支持。

5 重大突发公共卫生事件中北美图书馆应急服务启示

5.1 图书馆价值在重大突发公共卫生事件中的作用不断得到认可

由于重大传染病传染速度飞快、传播途径复杂,为保护读者和馆员健康,北美图书馆实行了不同方式的闭馆。值得关注的是,图书馆关闭后立即在周围的社区产生连锁反应。1918 年大流感中,据圣路易斯当地报纸记载,"一旦居民无法进入图书馆,他们就意识到了图书馆的价值"[4];正如圣安东尼奥公共图书馆馆长兼公共图书馆协会主席 R. Salazar 所说,"只要读者把图书馆作为生活的中心,就会发现它有多重要。[45]" COVID-19 疫情迅速蔓延的严峻形势下,北美图书馆时刻将读者和馆员的健康和安全放在首位。哈佛大学图书馆时刻把保护读者和馆员的身体健康作为应对疫情的首要原则[52],哈佛图书馆副馆长兼大学图书管理员玛莎·怀特黑德说:"我们以把用户放在第一位为荣,并一直努力为我们的社区提供最好的服务。"旧金山公共图书馆网站宣传语:"您的健康和安全是我们的首要任务。"[53]洛杉矶公共图书馆网站宣传语:"保护您的安全是我们的首要任务。"[15]加拿大卑诗省政府网站上写道,"公共图书馆是多元社区的心脏"[33]。可见,图书馆在重大突发公共卫生事件中发挥着重要作用并不断得到认可,如美国就将灾难中的图书馆价值充分体现在《斯塔福德法案》(Stafford Act)中。

5.2 数字阅读和远程咨询成为隔离疫情最安全便捷的抗体

由于许多图书馆被迫关闭,读者无法去图书馆获得纸质实物,北美图书馆运用先进网络技术开展在线参考咨询,并提供大量丰富的数字内容以及强大的数字远程服务。从增加流媒体数字阅读到主办在线阅读会议,从在线参考咨询[54]到数字馆藏获取,从询问图书管理员到远程教学信息,从 Zoom 订阅到开发播客、线上辩论等,数字阅读和远程咨询成为最安全便捷的抗体。哈佛大学图书馆与去年同期相比,一周给图书管理员发的电子邮件从 92 封增加到 149 封,与图书管理员聊天的次数则从 46 次增加到 166 次,几乎翻了两番[55]。新墨西哥大学图书馆在 3 月和 4 月间,完成了 700 多个聊天服务,36% 是研究生,14% 是教师,其余多数是本科生;与此同时,该图书馆还解答了 1 659 条图书馆常见问题[56]。哈佛大学图书馆为师生开通购买电子图书服务,Scribd 免费为读者提供数百万本电子书、有声读物、杂志文章[57]。数字阅读安全助力抗疫心理阻击战,正如 Scribd 的创始人兼首席执行官 T. Adler 在一份声明中所言,"阅读可以提供令人难以置信的安慰:它可以减少焦虑,让我们感觉更成功,甚至更快乐。"[57]

5.3 时空分离的云服务模式使"互联网+图书馆"迅速落地

新冠肺炎疫情催生了世界历史上规模最大的一次在线服务,以突然袭击的方式全面考验了图书馆泛在化服务理念,信息空间成为读者依赖的重要生存空间。北美图书馆远程开馆新模式诞生,零接触借阅模式(curbside delivery)、HathiTrust 项目、线上研讨会、线上主题书展(themed book-display)、免费移动 wifi 服务(bookmobile)、扫描递送服务(scan-and-deliver)[41]等紧急状态下的线上服务,实现了纸质资源的远距离借

阅和数字资源的无缝访问。这种不限时间与空间的云服务模式使“互联网 + 图书馆”迅速落地,图书馆服务对象从时空合一变为时空分离,读者获取信息模式从被动获取变为主动获取。开放学习缩短了数字资源的区域差异,海量知识资源、碎片知识资源为读者主动获取信息资源提供了方式与路径,读者行为数据化、时空灵活化、社会关系网络化、资源共享化[58]为读者动态获取信息提供了便捷,服务读者终生学习成为新业态。开放获取知识产权保护,消除数字鸿沟,移动应急服务,数字资源保存,馆员与读者的分类管理,基于精准数据、过程数据、多维数据的资源采访与科学决策成为新的研究课题。

5.4 跨界合作及全球防疫“一盘棋”成为趋势

疫情无界,图书馆界、医学界、历史学界的跨界合作,以及全球防疫“一盘棋”的趋势不可阻挡[59]。早在2001年,加拿大安大略公共图书馆制定了一份图书馆战略愿景声明,其中多次提到公共图书馆对公民健康和福祉的重要性[11]。近年来,北美医学界和图书馆界重大突发公共卫生事件的合作项目日益增多,如2007年普尔曼的华盛顿州立大学图书馆出版了题为“1918年WSU流感大流行”的在线收藏信息和网站,其中包含114份来自大学档案馆的珍贵资料,描述了1918年流感对大学的影响[60];弗吉尼亚理工大学与马里兰州贝塞斯达国家医学图书馆为促进研究、教育和公共服务,举办了1918大流感研讨会;NLM医学史部与弗吉尼亚理工大学历史系开展了有关历史上流行病的合作研究[61]。图书馆员在提供、传播、评估最佳健康防疫电子信息方面具有独特优势和潜在价值,特别是医学图书馆员能够运用医学专业知识和资源判断信息资源的质量,图书馆界逐渐成为医学界、历史学界的跨界合作伙伴。

6 结语

他山之石,可以攻玉。近百年以来,世界历史发生了重大变化,图书馆界伴随排山倒海的新一轮技术革命的驱动,发生了有史以来最为迅猛的巨变。100多年过去了,图书馆跟随人类信息技术重大变革的脚步不断与时俱进、自我革新,共建共享、群体学习、网络社区等知识传播新途径的迭代,印证着图书馆是不断生长着的有机体[62]。穿越时空隧道,从公共图书馆、专业图书馆、高校图书馆到图书馆联合体,梳理北美图书馆历史上应对重大突发公共卫生事件的服务理念、服务模式、服务机制,不仅可见证不同历史时期实体图书馆、数字图书馆、虚拟图书馆的职责与使命,也可为我国图书馆界尽快制定应对重大突发公共卫生事件应急预案、管理方案、服务规范、效果评估提供借鉴与参考。

参考文献:

[1] 魏大威,廖永霞,柯平,等.重大公共安全突发事件中图书馆应急服务专家笔谈[J].图书馆杂志,2020,39(3):4-18.
[2] 王志禄. 中国百年来发生的重大流感疫情[N]. 甘肃日报,2020-02-06(7).
[3] KIMBALL M A. From refuge to risk: public libraries and children in World War I[J]. Library trends,2007,55(3):454-463.
[4] QUINLAN N J. In flew enza[J]. American libraries,2007,38(11):50-53.
[5] SARS[EB/OL]. [2020-02-08]. https://www.who.int/.
[6] 黄建始.从美国没有SARS大流行看美国的突发公共卫生事件应对体系[J].中华医学杂志,2003(19):5-7.
[7] NEWMAN W. The right decision for the right reasons[J]. Felicitator, 2003,49(3):112-113.
[8] Surviving annual, returning safely[J]. American libraries,2003,34(7):60-70.
[9] BAIRD C, JANSEN R, LIEBREGTS D. Librarians without borders[J]. Journal of hospital librarianship,2007,7(2):67-73.
[10] 王君.加拿大出版商协会坚持按计划举办在多伦多的书展[J].出版参考,2003(16):35.
[11] HARRIS R, WATHEN C N, CHAN D. Public library responses to a consumer health inquiry in a public health crisis[J]. Reference & user services quarterly, 2005,45(2):147-154.
[12] 黄洁珠.美国大学图书馆危机管理的研究与实践[J].农业图书情报学刊,2015,27(4):86-91.
[13] 新型冠状病毒肺炎追踪[EB/OL]. [2020-07-04]. https://www.bing.com/covid.
[14] Pandemic preparedness[EB/OL]. [2020-03-31]. http://www.ala.org/tools/atoz/pandemic-preparedness.
[15] Los Angeles Public Library response to COVID-19[EB/OL]. [2020-03-28]. https://www.lapl.org/coronavirus.
[16] Coronavirus guidance for Iowa Libraries[EB/OL]. [2020-03-25]. https://www.statelibraryofiowa.org/archive/2020/mar/coronavirus.
[17] Information for UCF students, faculty and staff about COVID-19[EB/OL]. [2020-03-29]. https://www.ucf.edu/coronavirus/.
[18] How public libraries are responding to the pandemic[EB/OL]. [2020-04-19]. https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/public-libraries-responding-pandemic/.
[19] COVID-19 news & resource pages[EB/OL]. [2020-03-27]. https://www.arl.org/resources/covid-19-resource-updates-pages/.
[20] Physical and mental health[EB/OL]. [2020-03-31]. https://www.vpl.ca/guide/coronavirus-covid-19/physical-and-mental-health.
[21] Your love for VPL Takeout is (literally) overwhelming[EB/OL]. [2020-06-01]. http://www.vpl.ca/takeout.

[22] PIERCE S. Sierra Madre Library reopens in a new way during coronavirus crisis[EB/OL]. [2020-02-26]. http://sierramadrelibraryfriends.org/.
[23] Library support has not wavered during COVID-19 [EB/OL]. [2020-05-26]. https://www.continuum.umn.edu/2020/05/library-support-has-not-wavered-during-covid-19/.
[24] Virtual resources[EB/OL]. [2020-03-25]. https://www.bklynlibrary.org/coronavirus/virtual-resources.
[25] Elibrary [EB/OL]. [2020-03-25]. https://sfpl.org/research-learn/elibrary.
[26] Your virtual library is open[EB/OL]. [2020-03-25]. https://sfpl.org/books-and-media/your-virtual-library-open.
[27] SimplyE[EB/OL]. [2020-03-25]. https://www.nypl.org/books-music-movies/ebookcentral/simplye.
[28] Electronic resources[EB/OL]. [2020-03-15]. https://library.harvard.edu/how-to/use-harvard-library-alum#get-access.
[29] CHELSEA P. Distanced, but connected: ways to reach your whole community[EB/OL]. [2020-04-26]. https://programminglibrarian.org/blog/distanced-connected-ways-reach-your-whole-community.
[30] Browse and download free ebooks[EB/OL]. [2020-04-26]. https://dp.la/.
[31] Update: libraries services in response to COVID-19 impact[EB/OL]. [2020-04-16]. https://www.library.wisc.edu/news/2020/03/13/update-libraries-services-in-response-to-covid-19/.
[32] FLO T. Fighting "COVID Slide": STEM Activities for kids to do at home[EB/OL]. [2020-05-20]. https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/public-libraries-responding-pandemic/.
[33] 疫情下坚持为多元群体服务的大温哥华地区公共图书馆[EB/OL]. [2020-05-16]. https://mp.weixin.qq.com/s/2ur3i5ATLrKmPRof2TPzrw.
[34] ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. Standards for libraries in higher education[EB/OL]. [2020-02-01]. http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries.
[35] University COVID-19 information[EB/OL]. [2020-03-23]. https://lib.uwaterloo.ca/web/index.php.
[36] Full guidance[EB/OL]. [2020-03-16]. https://library.harvard.edu.
[37] UW Libraries COVID-19 (novel coronavirus) updates and resources[EB/OL]. [2020-03-24]. https://www.lib.washington.edu/coronavirus/.
[38] Information for UCF students, faculty and staff about COVID-19[EB/OL]. [2020-03-29]. https://www.ucf.edu/coronavirus/.
[39] San Francisco Public Library responds to COVID-19 Coronavirus [EB/OL]. [2020-03-19]. https://sfpl.org/coronavirus.
[40] Documenting COVID-19 [EB/OL]. [2020-04-19]. https://www.library.wisc.edu/archives/archives/donate-your-materials/documenting-covid-19/.
[41] 罗丽丽.美国图书馆界应对疫情的点滴[EB/OL]. [2020-03-26]. https://mp.weixin.qq.com/s/fP8e7JfwbofO1Kj0Rel9Rg.
[42] Coronavirus (COVID-19)[EB/OL]. [2020-04-26]. https://www.vpl.ca/guide/coronavirus-covid-19.
[43] Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)[EB/OL]. [2020-04-12]. https://www1.nyc.gov/site/doh/covid/covid-19-main.page.
[44] 傅平.美国图书馆是如何应对新冠疫情暴发的[J].图书馆杂志,2020,39(3):24-31.
[45] Covid-19's impact on libraries goes beyond books[EB/OL]. [2020-03-12]. https://www.wired.com/story/covid-19-libraries-impact-goes-beyond-books/amp.
[46] Libraries respond: services to poor and homeless people[EB/OL]. [2020-04-30]. http://www.ala.org/advocacy/diversity/librariesrespond/services-poor-homeless.
[47] Homeless resources[EB/OL]. [2020-04-16]. https://www.lapl.org/homeless-resources.
[48] Coronavirus disease 2019 (COVID-19)[EB/OL]. [2020-03-28]. https://www.nlm.nih.gov/.
[49] Depositing your work in dash[EB/OL]. [2020-03-25]. https://library.harvard.edu/services-tools/dash.
[50] Public health database[EB/OL]. [2020-03-24]. https://search.proquest.com/index.
[51] Covid-19: novel coronavirus outbreak[EB/OL]. [2020-03-22]. https://novel-coronavirus.onlinelibrary.wiley.com/.
[52] Coronavirus updates[EB/OL]. [2020-03-27]. https://library.harvard.edu.
[53] Your health and safety is our priority[EB/OL]. [2020-03-23]. https://sfpl.org/coronavirus.
[54] 初景利,孟连生.数字化参考咨询服务的发展与问题[J].中国图书馆学报,2003(2):13-16.
[55] Here's what you need to know about doing research this semester [EB/OL]. [2020-03-28]. https://www.thecrimson.com/article/2020/3/21/harvard-coronavirus-libraries-closed/.
[56] SARA V, RACHEL W. University. Libraries pivots to continue serving local community[EB/OL]. [2020-05-28]. http://news.unm.edu/news/university-libraries-pivots-to-continue-serving-local-community.
[57] GILLETTE S. How to read for free during coronavirus pandemic [EB/OL]. [2020-03-30]. https://people.com/books/how-to-read-for-free-during-coronavirus-pandemic/%3famp=true.
[58] 郭玉娟,陈丽,许玲,等.联通主义学习中学习者社会网络特征研究[J].中国远程教育,2020(2):32-39,67,76-77.
[59] 张立频.重大突发公共卫生事件中的应急警务[J].现代世界警察,2020(4):17-21.
[60] Washington State University libraries[J]. Microform & imaging review,2007,36(4): 137-138.
[61] REZNICK J S, EWING E T. History matters... through partnerships that advance research, education, and public service[J]. Journal of the Medical Library Association,2017,105(3):290-292.
[62] 吴文革. 图书馆是一个生长着的有机体[N]. 新华书目报,2018-06-22(6).

A Typical Case Study of North American Libraries Responding to Major Public Health Emergencies in the Past Hundred Years

Zhang Lipin
People's Public Security University of China, Beijing 100038

Abstract: [Purpose/significance] Responding to major public health emergencies is an important content of North American library emergency services. The research and analysis of north American library typical cases of emergency measures can provide reference for the future emergency service mechanism construction of libraries. [Method/process] From the perspective of different historical periods, this paper selected and analyzed the typical cases of public library, university library, professional library, library association in North America in response to major public health emergencies of three epidemic diseases: the 1918 influenza, the 2003 SARS, and COVID-19. Then commented on the characteristics of emergency services of North American libraries in response to major public health emergencies. [Result/conclusion] North American libraries have provided information services that meet the needs of the social background in the history of major public health emergencies. It has taken on the roles of the executors of community epidemic prevention, the disseminators of health information, the protectors of vulnerable groups, and the strong backing of scientific research about epidemic prevention. In terms of the concept, service mode and emergency mechanism of library operation, such as remote opening, digital transformation, cross-field integration, and "one chess game" of global epidemic prevention, it will bring enlightenment to the future emergency service management mode of libraries.

Keywords: North America　library　major public health emergencies　influenza　SARS　COVID-19